I.- Datos Generales

Código	Título
EC1628	Aplicación de técnicas de mediación para la resolución de conflictos en materia de justicia cotidiana

Propósito del Estándar de Competencia

Servir de referente para la evaluación y certificación de policías de proximidad, que aplican técnicas de mediación para la resolución de conflictos en materia de justicia cotidiana.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia establece las actividades que debe realizar un operador en su función de agente mediador, facultado para aplicar las técnicas de mediación para la resolución de conflictos comunitarios, con la finalidad de evitar su escalamiento, facilitando la resolución pacífica y garantizando la justicia cotidiana. Realizando el registro y la celebración del convenio conciliatorio en el lugar donde se encuentren las partes en conflicto, contribuyendo de tal manera a la construcción de la Paz y Justicia.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinaria y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
16 de mayo de 2024	19 de junio de 2024
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
9999 ocupaciones no especificadas

Ocupaciones asociadas
9999 ocupaciones no especificadas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el sector para este EC
Policía de Proximidad.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.

Rama:

9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Subrama:

93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Clase:

931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad del Estado de Querétaro.
- Centro de Información y Análisis para la Seguridad del Estado de Querétaro.
- Centro de Prevención Social del Delito y la Violencia en el Estado de Querétaro.
- Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Secretaria de Seguridad Pública Municipal de Querétaro.
- Unidad de Politicas Públicas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se ejecutará una evaluación en escenarios simulados basados en la realidad, que permitan evaluar todos los criterios de evaluación del EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Tableta electrónica con la versión actualizada del Sistema Informático: “Proximidad”. • Dispositivo de radiocomunicación. • Ficha técnica de caso simulado de la falta administrativa: “Producir o causar ruidos por cualquier medio que notoriamente atente contra la tranquilidad de los vecinos”. Artículo 13, fracción III, Ley de Respeto Vecinal para el Estado de Querétaro. • Área en oficina con mesa y silla. • Área abierta para realizar el proceso de evaluación. • Dos personas que funjan como las partes del conflicto.

Duración estimada de la evaluación:

40 minutos en campo y 20 minutos en gabinete, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

- Constitución Política del Estado Unidos Mexicanos Art. 1, 17 y 21.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública Art. 75. Fracción III.
- Constitución Política del Estado de Querétaro Art. 2 párrafo noveno y décimo.
- Ley de Seguridad para el Estado de Querétaro Art. 2 fracción II, 3 fracciones VIII, X y XVI, 4 fracción XI y 6 fracción XVIII.
- Ley Orgánica Municipal. Art. 30 fracción XXXVII, 38 fracción IV, 51 fracción Difracción III.
- Ley de Respeto Vecinal para el Estado de Querétaro. Art.6 ter fracción VI, VII, VIII y IX, 13 Fracción III, 102, 103, 104, 105, 106
- Modelo de Policía de Proximidad para la función de Justicia Cotidiana.
- Ley de Respeto Vecinal para el Estado de Querétaro Art. 12,13,14,15,16.
- Reglamento de Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Amealco de Bonfil Art. 7,8,9,11.
- Reglamento Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Arroyo Seco Art. 7,8,9,11,12.
- Reglamento Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Cadereyta de Montes Art.7,8,9,11.
- Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Corregidora Art. 14,15,16,18,19.
- Reglamento de Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de El Marqués Art. 20,21,22,23.
- Reglamento Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Ezequiel Montes Art 7,8,9,11.
- Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Huimilpan Art. 12,13,14,15.
- Reglamento de Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Jalpan de Serra Art. 7,8,9,11,12,13.
- Reglamento Justicia Cívica y Cotidiana del municipio de Landa de Matamoros Art.15.
- Reglamento de Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Pedro Escobedo Art. 7,8,9,11,12,13.
- Reglamento Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Peñamiller Art.7,8,9,11,12.
- Reglamento Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Pinal de Amoles Art. 8,9,10,12.
- Reglamento de Policía y Gobierno Municipal de San Juan del Rio Art. 319,320,321,322,324

- Reglamento de Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Tequisquiapan Art. 24,25,26,28,29,30.
- Reglamento de Justicia Cívica y Cotidiana del Municipio de Tolimán Art.36,37

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Aplicación de técnicas de mediación para la resolución de conflictos en materia de justicia cotidiana

Elemento 1 de 3

Identificar la falta administrativa susceptible de celebrar convenio conciliatorio

Elemento 2 de 3

Aplicar técnicas de mediación para la resolución de conflictos en materia de justicia cotidiana

Elemento 3 de 3

Elaborar el convenio conciliatorio a través del dispositivo electrónico

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5054	Identificar la falta administrativa susceptible de celebrar convenio conciliatorio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica la falta administrativa susceptible de celebrar convenio conciliatorio:

- Presentándose ante las partes, con nombre propio y nombre de la institución a la que pertenece, de acuerdo con el protocolo institucional,
- Comentando a las partes que ha recibido el reporte de un conflicto comunitario,
- Preguntando a las partes cómo se encuentran física y emocionalmente a fin de corroborar que la persona puede participar en el proceso de mediación,
- Cotejando que la conducta reportada esté contemplada en el catálogo de faltas administrativas establecido por la ley estatal/reglamentos municipales de justicia cívica y cotidiana, para la celebración de convenio conciliatorio, y
- Reportando a central de radio la hora de inicio de su intervención de acuerdo con el Protocolo para el Uso del Equipo de Radiocomunicación de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Faltas administrativas susceptibles de mediación.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que en todo momento brinda un trato cordial a las partes.

GLOSARIO

1. Conflicto Comunitario: La situación que se genera cuando dos o más partes manifiestan posiciones objetivas o subjetivas incompatibles al momento de interactuar dentro de los diferentes espacios de convivencia social, susceptibles de someterse a los procedimientos de mediación.

2. Falta administrativa: De acuerdo a la Ley de Respeto Vecinal para el estado de Querétaro, se consideran como faltas administrativas aquellas acciones u omisiones que determinen los ayuntamientos del estado de Querétaro, considerando los rubros siguientes:

   I. Contra la dignidad de las personas.
   II. Contra la tranquilidad de las personas.
   III. Contra la seguridad ciudadana.
   IV. Contra el medio ambiente.
   V. Contra el entorno urbano.
   VI. El maltrato de animales domésticos que no constituya delito.

3. Las partes: Personas físicas o morales que, al estar vinculadas por un conflicto deciden someterse de manera voluntaria a un procedimiento alterno de solución de conflictos.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E5055	Aplicar técnicas de mediación para la resolución de conflictos en materia de justicia cotidiana

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica técnicas de mediación para la resolución de conflictos a través de un convenio conciliatorio:

- Explicando a las partes, que se encuentra ahí para ayudarles, que está facultado y capacitado para resolver conflictos suscitados por la convivencia cotidiana,
- Informando a las partes los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de conflictos comunitarios para llegar a acuerdos con base en la Guía de operación policial para la función de justicia cotidiana del Centro de Prevención Social del Delito y la Violencia en el Estado de Querétaro,
- Informando a las partes los alcances, consecuencias legales del convenio conciliatorio y su obligatoriedad de acuerdo con la Ley de Respeto Vecinal,
- Explicando a las partes las pautas de comportamiento y cortesía durante el proceso,
- Solicitando la aprobación de las partes con consentimiento expreso para iniciar las técnicas de mediación y registro del convenio conciliatorio,
- Preguntando a las partes si tuvieran dudas respecto al procedimiento,
- Dirigiendo a las partes hacia un espacio físico aislado/sin presencia de personas que afecten la aportación de la información y la narración de los hechos,
- Explicando a las partes el aviso de privacidad, de acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro,
- Preguntando a las partes ¿qué, dónde, cuándo, cómo sucedió? y ¿quiénes son los involucrados?,
- Parafraseando las respuestas de las partes a las preguntas realizadas a manera de confirmar lo narrado, y
- Generando acuerdos entre las partes a través de la técnica del reencuadre establecida en la Guía de Operación Policial para la Función de Justicia Cotidiana.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnicas de Mediación	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que cumple y hace cumplir a las partes, las pautas de comportamiento establecidas.

2. Tolerancia: La manera en que en todo momento mira al rostro cuando se dirige hacia alguna de las partes, hablando con un tono de voz firme, sin gritar, conminando a las partes a sostener unn diálogo sin ofensas ni violencia.

GLOSARIO

1. Emoción: Conjunto de reacciones orgánicas (psicofisiológicas) que experimenta un individuo ante ciertas situaciones o estímulos externos. Son un estado afectivo ante evento y se acompaña de una conducta.
2. Justicia cotidiana: La justicia cotidiana se refiere a las instituciones, procedimientos e instrumentos orientados a dar solución a los conflictos que genera la convivencia diaria en una sociedad democrática.
3. Mecanismos alternativos de solución de conflictos: Son aquellos procedimientos que permiten a las personas gestionar los conflictos de manera voluntaria, negociada y satisfactoria para todas partes, cada uno a través de diversas estrategias, y procedimientos, con la finalidad de lograr acuerdos con plena validez legal.
4. Mediación: Procedimiento mediante el cual las personas que tienen un conflicto entre sí, solicitan la intervención de un tercero neutral e imparcial, que facilite la comunicación para que de una manera conjunta y pacifica construyan la solución a su conflicto a través del diálogo.
5. Pautas de comportamiento: Se refiere a los requisitos y actitudes necesarias para generar un ambiente de respeto y cordialidad entre las partes por ejemplo:
   - No levantar la voz.
   - Evitar el uso de palabras ofensivas.
   - Mantener una distancia adecuada que evite el contacto físico entre las partes y permita la comunicación.
   - Respetar el tiempo de uso de la voz entre las partes.
6. Técnicas de mediación: Conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales, aplicado a la solución de conflictos comunitarios, siendo algunas de ellas el parafraseo, reecuadre, resumen y la formulación de preguntas.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5056	Elaborar el convenio conciliatorio a través del dispositivo electrónico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Elabora el convenio conciliatorio a través del dispositivo electrónico:
   - Registrando la información general del reporte,
   - Solicitando a las partes sus datos personales de acuerdo con lo solicitado en el apartado "Involucrado",
   - Dando lectura al convenio para la aprobación expresa de las partes,
   - Preguntando a las partes si cuentan con información adicional que quisieran agregar,
   - Recabando la firma de las partes en el dispositivo electrónico,
   - Firmando en el dispositivo electrónico como responsable de haber realizado el registro del convenio,
   - Verificando visualmente que todos los campos del registro del convenio se encuentren completos y con los datos expresados por las partes,
   - Enviando por correo electrónico el convenio conciliatorio a las partes involucradas,
   - Preguntando a las partes si hubiera algo adicional en que les pueda apoyar,
   - Despidiendo a las partes conforme al protocolo institucional, y
   - Reportando a central de radio la hora de conclusión de su intervención de acuerdo con el Protocolo para el Uso del Equipo de Radiocomunicación de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato del convenio conciliatorio elaborado:
   - Contiene los datos requeridos en la totalidad de los apartados: información general del reporte, situación, involucrado y convenio,
   - Contiene la geolocalización del lugar de los hechos,
   - Contiene la declaración de las partes en primera persona,
   - Contiene la descripción de al menos un acuerdo, así como las obligaciones de las partes, la reparación del daño, las fechas de cumplimiento de las partes y los alcances jurídicos del incumplimiento de los acuerdos,
   - Contiene las firmas autográfas digitales de las partes,
   - Contiene nombre, firma, matricula y corporación del policía de proximidad que realizó el convenio conciliatorio, y
   - Contiene el número de convenio generado por el aplicativo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características jurídicas de los convenios conciliatorios.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que en todo momento utiliza el dispositivo electrónico para el registro del convenio conciliatorio.

GLOSARIO

1. Aplicativo:	Software elaborado específicamente para el registro de información con el fin de realizar un convenio conciliatorio.
2. Convenio conciliatorio:	Documento donde se establecen acuerdos o arreglos, al cual llegan las partes en forma voluntaria, conjunta y a través del diálogo, después de haber desarrollado el proceso de mediación, con el cual dan por. solucionado el conflicto entre ellas.
3. Dispositivo electrónico:	Tableta electrónica que cuenta con un hadware y software especializado para el levantamiento de reportes en materia de justicia cotidiana y la elaboración de convenios conciliatorios.
4. Reporte de Convenio:	Conjunto de reactivos del aplicativo Sistema Informático instalado como extensión en las tabletas electrónicas, mismo que permite obtener los datos suficientes para el inicio del convenio.